

ÍNDICE SECRETARIADO. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

TEMA 1 EL SECRETARIADO

- Nociones básicas.
- Perfil profesional.
- Imagen corporativa.
- La integridad y ética laboral.
- Organización empresarial. Principios y formas.
- Organigrama. Definición y clasificación.
- Departamentación.
- Protocolo y cortesía profesional.
- Test de evaluación.

TEMA 2 ASPECTOS GENERALES DE LA COMUNICACIÓN

- Definición y proceso.
- Elementos y factores de la comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Test de evaluación.

TEMA 3 LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- Claves de la comunicación en la empresa.
- Comunicación interna y externa.
- El trabajo en equipo.
- La comunicación en reuniones.
- Test de evaluación.

TEMA 4 LA COMUNICACIÓN HABLADA

- Nociones básicas.
- Elementos de la comunicación hablada.
- La eficacia del mensaje.
- Contexto en el que nos comunicamos.
- La voz.
- Test de evaluación.

TEMA 5 LA COMUNICACIÓN ESCRITA

- Características generales.
- Técnicas de redacción.
- Escritos y documentos del secretariado.
- Test de evaluación.

TEMA 6 COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- Peculiaridades de la comunicación telefónica.
- Técnicas de comunicación telefónica.
- Uso eficaz de la voz.
- Test de evaluación.

TEMA 7 LENGUAJE CORPORAL

- Definición.
- Clasificación.
- Fórmulas de control del lenguaje corporal.
- Test de evaluación.

TEMA 8 EL CONTROL DE LAS SITUACIONES

- El autocontrol de emociones en el ámbito laboral.
- La inteligencia emocional.
- Persuasión.
- Empatía y asertividad.
- PNL. Programación Neurolingüística.
- Hacerse entender en situaciones críticas.
- Técnicas para resolver incidencias.
- Test de evaluación.

BIBLIOGRAFÍA
